

# BARIERY W KOMUNIKACJI I SPOSOBY ICH PRZEŁAMYWANIA

**Sylwia Wrona**

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

# KOMUNIKACJA



- proces przekazywania (wymiany) informacji między jej uczestnikami
- proces organizowania i przetwarzania wiadomości (*słów, dźwięków, działań i gestów*) w celu stworzenia znaczenia (interpretacji/zrozumienia wiadomości)

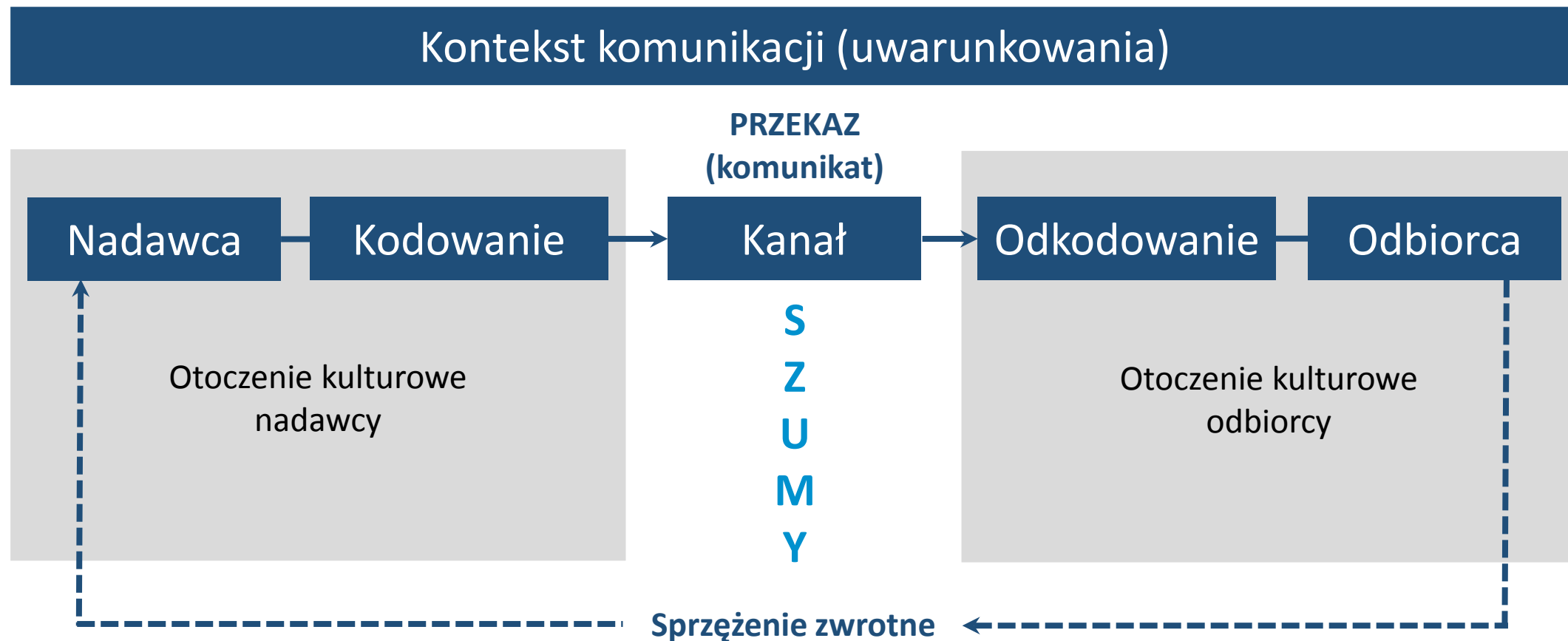
# KOMUNIKACJA

## Elementy procesu komunikacji

- Kto? – NADAWCA
- Co? – WIADOMOŚĆ/KOMUNIKAT/PRZEKAZ
- Do kogo? – ODBIORCA
- W jaki sposób? – KOD
- Jakimi środkami? – KANAŁ
- Kiedy i gdzie? – KONTEKST
- W jakim celu? – ZAMIAR
- Z jakim skutkiem? – EFEKT



# KOMUNIKACJA



# SKĄD TE SZUMY?

---

Różnice w percepcji  
i interpretacji wiadomości

Intencje/ filtrowanie,  
manipulowanie informacją

Tempo mówienia vs. tempo  
słuchania (130 s/m vs. 300 s/m)

Różnice i błędy językowe  
(blokady językowe, żargon)

Emocje/ reakcje emocjonalne

Przeciążenie informacyjne

Słyszenie a nie słuchanie

Różnice pokoleniowe  
i różnice płci

# SKĄD TE SZUMY?

---

Różnice kulturowe

Egocentryzm/ brak empatii

Zły dobór kanału

Przeszkody fizyczne  
(środowisko, hałas)

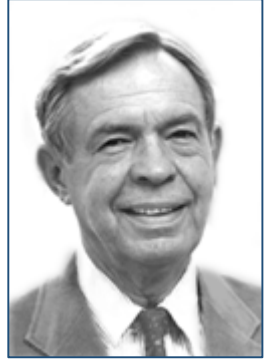
Stereotypy – myślenie na skróty

Zniekształcenia związane z liczbą  
uczestników komunikacji

Brak spójności pomiędzy przekazem  
werbalnym i niewerbalnym

Samopoczucie stron  
(zmęczenie, stres, irytacja)

# JĘZYK NIEAKCEPTACJI



Thomas Gordon, 1918-2002,  
amerykański psycholog  
i psychoterapeuta

## 12 blokad w komunikacji

- rozkazywanie, komenderowanie
- ostrzeganie, upominanie, groźby
- perswadowanie, moralizowanie
- radzenie, dyktowanie rozwiązań
- robienie wyrzutów, pouczanie
- osądzanie, krytykowanie
- ośmieszanie, zawstydzanie, wymyślanie
- nieprawidłowe chwalenie, niezastłużona aprobata
- uspokajanie, pocieszanie
- odciąganie uwagi/zmiana tematu, bagatelizowanie
- interpretowanie, stawianie diagnoz
- wypytywanie, indagowanie

OSĄDZANIE/OCENIANIE, DECYDOWANIE ZA INNYCH, UCIEKANIE OD PROBLEMÓW

# KOMUNIKATY TYPU „JA”

## Rodzaje komunikatów

- Zdania ogólne (bezosobowe): „Wszyscy sądzą, że...”, „To jest...”  
– wypowiadamy się w imieniu anonimowego ogółu, a nie swoim
- Zdania „TY”: „Ty jesteś...”, „Ty musisz/powinieneś...”  
– odnoszą się do drugiej osoby
- **Zdania „JA”**: „Ja uważam, że...”, „Myślę/sadzę, że...”  
– wypowiadamy się we własnym imieniu,  
mówimy o własnych odczuciach i oczekiwaniach



# ZASADY DOBREJ KOMUNIKACJI

- Miej jasność tego, co chcesz i w jakim celu przekazać
- Unikaj przeładowania informacyjnego
- Uwzględniaj chwiejność uwagi rozmówcy
- Uwzględnij perspektywę i punkt widzenia odbiorcy
- Licz się z uczuciami drugiej strony
- Okazuj partnerowi szacunek
- Mów w sposób jasny, bez przesadnej „elokwencji”
- Zwracaj uwagę na sens całej wypowiedzi



# ZASADY DOBREJ KOMUNIKACJI

- Nie formułuj przedwczesnych ocen
- Unikaj stereotypów
- Dowiedz się o innych tak wiele, jak to możliwe
- Bądź wnikliwym obserwatorem
- Zwróć uwagę na drobiazgi
- Wspieraj słowa komunikacją niewerbalną
- Zwróć uwagę na spójność komunikacji werbalnej i pozastownej
- Słuchaj ... ale aktywnie



# KOMPETENTNA KOMUNIKACJA

...to komunikacja *stosowna* i *skuteczna* w określonej sytuacji  
(*dopasowana do kontekstu*)

- **Stosowna** – nasze działania są zgodne z normami i oczekiwaniami naszej grupy, organizacji i kultury
- **Skuteczna** – pozwala osiągnąć pożądane cele (oczekiwane rezultaty) w danej sytuacji

...Elastyczna/ Adaptacyjna...

# KOMPETENCJA KOMUNIKACYJNA

---

...to wykorzystanie **werbalnego**, **wokalnego** i **niewerbalnego** zachowania/kodu do osiągnięcia preferowanych celów w sposób, który jest stosowny do kontekstu

Kompetencja w komunikacji polega na subtelnym równoważeniu i dążeniu zarówno do **stosowności** (odpowiednie środki), jak i **skuteczności** (oczekiwane rezultaty/cele)

# ODPOWIEDNI GRUNT

---

EMOCJONALNA  
SAMOŚWIADOMOŚĆ

(PRZYJAZNA/DOBRA)  
ATMOSFERA ROZMOWY

(ŻYCZLIWA) POSTAWA  
WOBEC ROZMÓWCY

# PODSTAWOWE UMIEJĘTNOŚCI...

## ...KOMUNIKACYJNE

- Umiejętność (aktywnego) słuchania
- Umiejętność zadawania pytań
- Umiejętność udzielania odpowiedzi
- Umiejętność posługiwania się informacją zwrotną
- Umiejętność wyczucia stylu komunikacyjnego i dopasowania się do niego

# BARIERY W KOMUNIKACJI I SPOSOBY ICH PRZEŁAMYWANIA

**Sylwia Wrona**

[sylwia.wrona@ue.wroc.pl](mailto:sylwia.wrona@ue.wroc.pl)